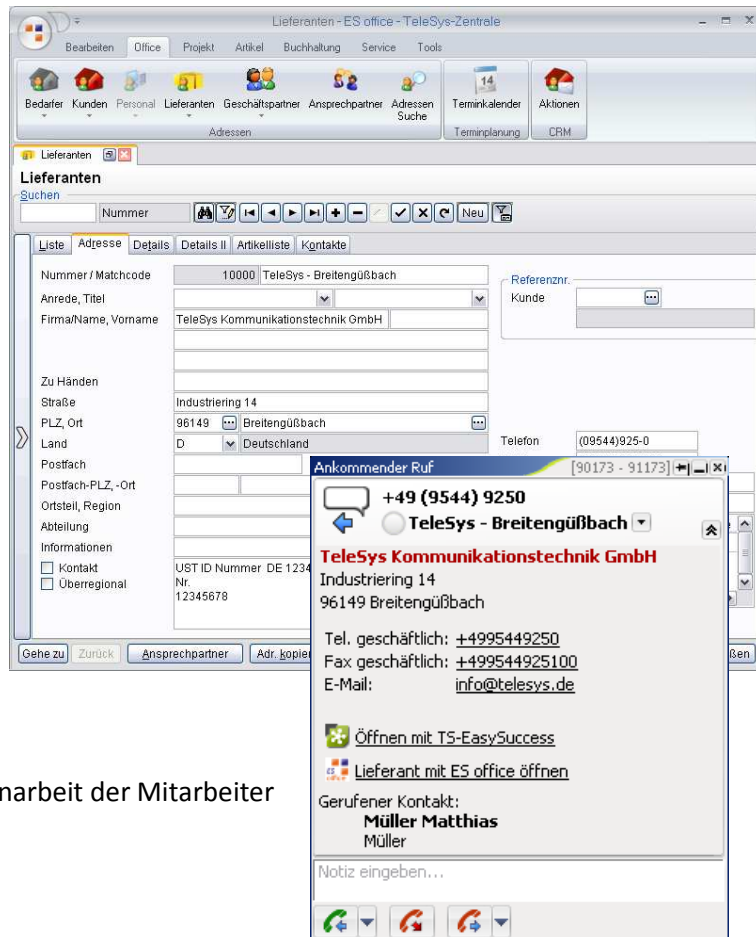


CTI Integration mit ES office von ES2000

Eine ES office Einbindung ermöglicht neben einer Optimierung von kommunikationsorientierten Geschäftsprozessen eine erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit sowie erstklassigen Kundenservice.

Der Leistungsumfang der professionellen Unified Communication Lösung mit den schon umfangreichen Standardfunktionen im Zusammenspiel mit dem Kommunikationssystem, wird durch die Integration in Warenwirtschaftssoftware und weiteren Systemen wie z.B. MS Outlook, Lotus Notes, CRM usw. um ein vielfaches gesteigert.

Die TeleSys Kommunikationstechnik GmbH realisiert aufgrund der Erfahrungen mit Estos ProCall, Meta Directory und der ES office Software kundenindividuelle Lösungen.



Neben wichtigen Standardfunktionen wie z.B.:

- Präsenzanzeige
- Chat zur einfachen verbesserten Zusammenarbeit der Mitarbeiter
- Hot Key Wahl
- Exchange Integration
- uvm.

liegt der Fokus auf:

- Anruferidentifizierung und persönliche Kundenansprache, ohne die aktive Applikation zu unterbrechen.
- Die wichtigsten, individuellen Hintergrundinformationen aus unterschiedlichen Quellen stehen dem Kunden sofort zur Verfügung, ohne die aktive Applikation zu unterbrechen. Beispiele sind: Kundennummer / Vertragsnummer, Bedeutsamkeit des Kunden, säumiger Zahler, Mahnstufe,
- Gezieltes Öffnen von Es office Informationen und/oder weiterer Systeme per Mausklick.
- Verknüpfung zum ES office und/oder weiterer Systeme aus dem Telefonjournal bei z.B. verpassten Anrufen oder der Telefonbuchsuche.

Customized Lösungen

Im Kundenworkshop werden die optimalen Arbeitsweisen und die Integrationsmöglichkeiten ermittelt. Die Prozesse, Anforderungen und Probleme werden analysiert und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Zudem werden Integrationstiefe, Schnittstellen, technische Voraussetzungen, Funktionen und Aufgaben festgelegt. Ziel ist es dem Kunden eine auf seine Bedürfnisse optimal angepasste Lösung zu bieten.

Zertifizierte Partner

Wenn Sie auf einen qualifizierten Dienstleister zurückgreifen möchten, der Erfahrung zum Thema mitbringt, nehmen Sie Kontakt mit der Firma TeleSys auf.